

**CITRA TRANS JOGJA DI MATA BIS MANIA
COMMUNITY (BMC) YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelara Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I. Kom)**

Oleh:

MIRIA PRADITA

100903998/Kom

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2014

HALAMAN PERSETUJUAN

Citra Trans Jogja di Mata Bis Mania Community (BMC) Yogyakarta

SKRIPSI

**Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar
S.I. Kom pada Progam Ilmu Komunikasi**

disusun oleh :

MIRIA PRADITA

No Mhs : 03998 / KOM

Disetujui oleh :

Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M.Si.

Dosen Pembimbing

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2014

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Citra Trans Jogja di Mata Bis Mania Community (BMC)
Yogyakarta

Penyusun : Miria Pradita

NIM : 100903998/KOM

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada,

Hari/tanggal : Senin / 8 September 2014

Pukul : 10.30 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran II

TIM PENGUJI

Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si.

Penguji Utama

Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M.Si.

Penguji I

Nobertus Ribut Santoso., S.S., M.A.

Penguji II



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Miria Pradita
NIM : 100903998
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : CITRA TRANS JOGJA DI MATA BIS MANIA
COMMUNITY (BMC) YOGYAKARTA

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar saya kerjakan sendiri.

Skripsi ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan skripsi yang saya buat secara orisinal dan otentik.

Bila di kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan atau keserjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak ada tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 22 September 2014

Saya yang menyatakan,



Miria Pradita

MIRIA PRADITA

No. Mhs : 100903998

**CITRA TRANS JOGJA DI MATA BIS MANIA COMMUNITY (BMC)
YOGYAKARTA**

ABSTRAK

Citra merupakan persepsi publik mengenai perusahaan yang menyangkut pelayanan, kualitas produk, budaya dan perilaku perusahaan, atau perilaku individu dalam perusahaan. Citra yang diharapkan merupakan salah satu citra yang diinginkan oleh setiap organisasi dan biasanya tidak sesuai dengan apa yang ada. Trans Jogja merupakan salah satu angkutan umum yang hadir sebagai salah satu solusi moda transportasi. Trans Jogja hadir bagi masyarakat Yogyakarta dan diharapkan dapat memberikan alternatif pilihan angkutan umum yang lebih modern, nyaman serta terjangkau. Hadirnya Trans Jogja diharapkan dapat memberikan pilihan transportasi yang nyaman dan aman bagi masyarakat Kota Yogyakarta.

Komunitas merupakan sekelompok orang yang saling peduli satu sama lain serta terjadi relasi pribadi yang erat antar para anggota komunitas karena adanya kesamaan *interest* atau *values*. Komunitas juga merupakan salah satu publik dari sebuah organisasi. Komunitas Bis Mania Community (BMC) Yogyakarta akan digunakan sebagai responden penelitian. Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian kuantitatif eksplanatif. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian survei yang berarti metode riset dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Seluruh populasi anggota BMC Yogyakarta merupakan pengguna Trans Jogja sehingga teknik sampel yang digunakan yaitu *total sampling* dengan mengambil seluruh anggota BMC Yogyakarta. Kegiatan pengumpulan data dilakukan di Terminal Jombor yang mana merupakan tempat anggota BMC Yogyakarta berkumpul untuk melakukan “kopdar” setiap minggunya.

Citra Trans Jogja di Mata BMC Yogyakarta berada di posisi baik melalui proses hitung interval. Hasil uji beda yang diperoleh dari tiga hipotesis yang diajukan yaitu, pertama uji beda jenis kelamin menyatakan hipotesis nol (H_0) diterima yaitu tidak ada beda mengenai citra Trans Jogja dilihat dari faktor jenis kelamin. Kedua, uji beda status sosial hipotesis nol (H_0) diterima sehingga tidak ada beda mengenai citra Trans Jogja dilihat dari faktor status sosial. Ketiga, faktor tingkat pendidikan hipotesis nol (H_0) ditolak sehingga menunjukkan ada beda citra mengenai Trans Jogja.

Keywords: Citra, Publik, Trans Jogja, Komunitas

Tulisan-tulisan ini kupersembahkan kepada:

Tuhan Yesus Kristus

Karena berkatnya yang sungguh luar biasa bagi hidupku

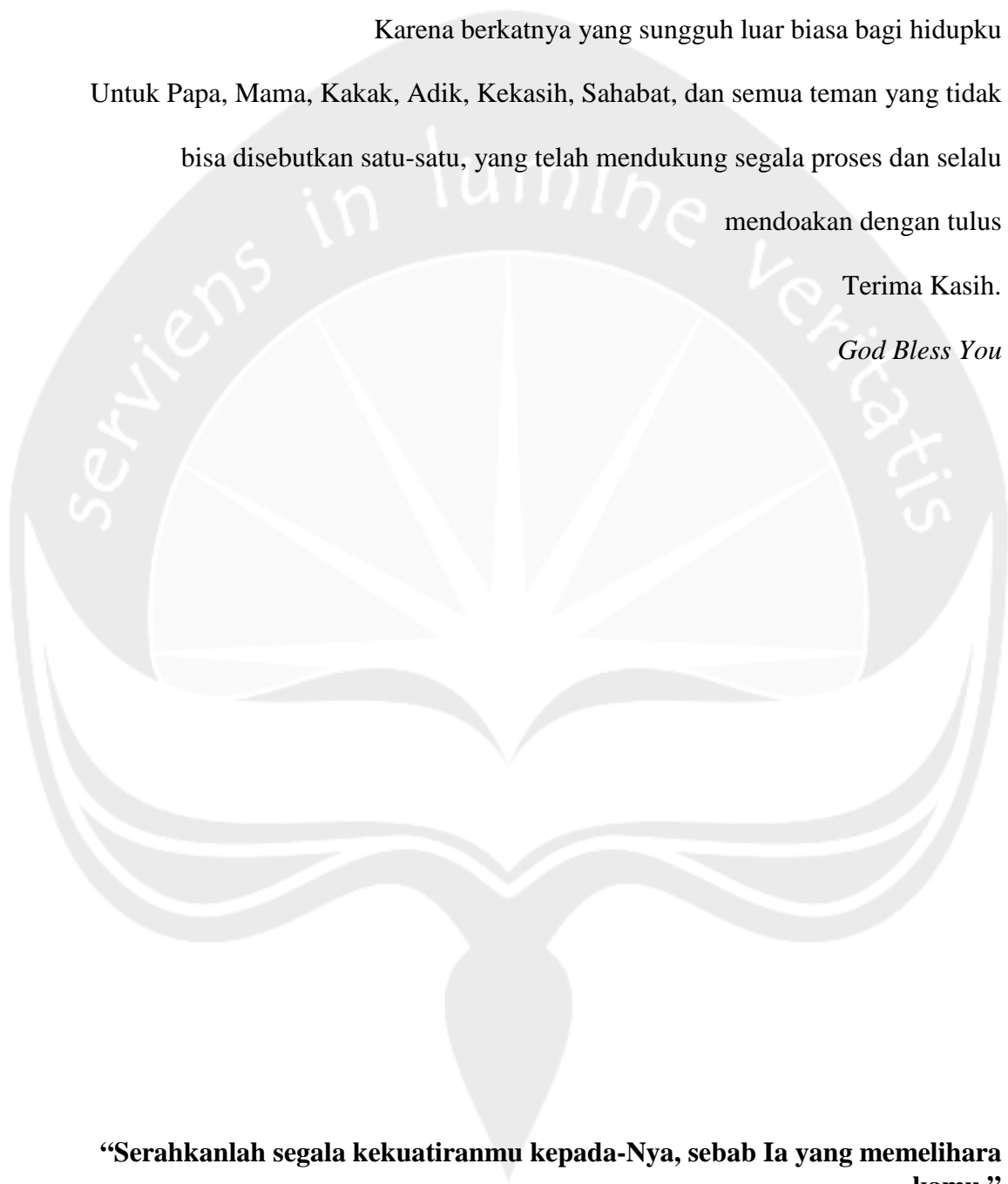
Untuk Papa, Mama, Kakak, Adik, Kekasih, Sahabat, dan semua teman yang tidak

bisa disebutkan satu-satu, yang telah mendukung segala proses dan selalu

mendoakan dengan tulus

Terima Kasih.

God Bless You



**“Serahkanlah segala kekuatiranmu kepada-Nya, sebab Ia yang memelihara
kamu.”**

1 Petrus 5 : 7

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Kuasa karena hingga saat ini berkat-Nya yang luar biasa masih terus diberikan-Nya sehingga penulis dapat melalui segala proses dari awal pembuatan proposal skripsi, proses seminar, penelitian, hingga akhirnya penyelesaian skripsi dengan judul “Citra Trans Jogja di Mata Bis Mania Community (BMC) Yogyakarta”

Dalam proses penyelesaian skripsi dari awal sampai akhirnya, penulis tidak terlepas dari berbagai kendala yang muncul, tetapi dengan bimbingan dan dukungan yang telah diberikan oleh berbagai pihak baik material maupun non material akhirnya skripsi yang dikerjakan oleh peneliti dapat berjalan dengan baik. Sebuah proses memang merupakan sebuah pembelajaran yang tidak bisa dipandang sebelah mata.

Dengan ketulusan hati yang paling dalam, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, dan cinta kasih-Nya menyertai dan membimbing serta mengingatkan penulis untuk bertanggung jawab menyelesaikan skripsi.
2. Ibu Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah berkenan memberikan bimbingan, nasihat, revisi serta pengarahan dan semangat dalam penyusunan skripsi dari proposal hingga selesai.
3. Bu Yudi, Pak Bertus dan Bu Ninik yang telah bersedia memberikan masukan pada tahap seminar dan pendadaran. Terima kasih atas

kesempatan untuk belajar yang telah diberikan serta nasihat yang telah diberikan

4. PAPA PRANHARSADI yang selalu memberikan motivasi untuk terus maju dan segera menyelesaikan skripsi, atas dukungan materil yang tidak terhitung jumlahnya untuk menyelesaikan studi. Tidak lupa juga untuk MAMA DWI yang selalu ada untuk selalu mengingatkan dan memberikan dukungan, kehadiranmu sungguh luar biasa. Serta untuk kakak dan adik saya, MBAK ICHA, UTI dan NANDO yang selalu memberikan senyuman untuk dapat memberikan semangat kepada penulis.
5. NICOLAUS HANINDITO, yang selalu menemani di setiap suasana, memberikan semangat serta membantu dalam proses penyelesaian skripsi. Semoga dapat segera menyusul *as soon as possible!*
6. Mas Septa serta seluruh Staff Trans Jogja di DISHUB KOMINFO karena telah membantu dalam proses penelitian.
7. Terimakasih pula kepada seluruh anggota BMC YOGYAKARTA karena telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner.
8. Fidelia Lucy Anduri, Pius Apri Hantoro, Kristina Rintik, J.M.Rabowo.M.T.Simbolon, Maria Malakalamere, Yennifer Rumahorbo, Vera Amelya, Mario Hugo Fernandez serta teman-teman FISIP lain yang telah mendukung dari awal sampai akhirnya. Terima kasih karena kehadiran kalian telah memberikan warna

yang berbeda, selalu ada tawa canda serta dukungan yang tidak pernah berhenti. Kiranya kita dapat dipertemukan lagi setelah lulus.

9. Teman – teman KKN 64 Padukuhan Bedug. Winda Rahmawati, Jonswaris Sinaga, Constantine Vera, Deddy Polii, Alberta Vinanci, Cosmas Nico Sanjaya serta Mas Chandra. Terima Kasih atas dukungan dan motivasi yang datang dari kalian. Kelulusan kalian yang lebih dulu menjadi dorongan untuk lulus segera.

10. Kakak Yoky Sembodo, karena telah bersedia untuk mengajarkan bagaimana cara menggunakan SPSS. Semoga ke depannya dapat digunakan kembali sehingga ilmu yang diberikan tidak sia-sia.

11. Terima kasih untuk Bernadeth Edvina Kristi, Mas Bimo Aji Pratama, Mas Dadink, Mas Shenta serta temen-temen lain di luar FISIP karena selalu memberikan nuansa yang berbeda.

Kiranya skripsi yang telah selesai ini dapat menambah pengetahuan bagi para pembaca dalam dunia kehumasan. Serta penulis mengucapkan mohon maaf atas segala kekurangan dan kesalahan yang terdapat di dalam proses dan laporan skripsi yang telah jadi ini. Terima kasih.

Yogyakarta, 22 September 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAKSI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Kerangka Teori	6
1. Citra	6
2. Organisasi dan Sektor Publik	17
3. Publik	20
F. Kerangka Konsep	23
G. Hipotesis	29
H. Definisi Operasional	29
I. Metodologi Penelitian	36
1. Jenis Penelitian	36
2. Metode Penelitian	37
3. Populasi	38

4. Uji Validitas	38
5. Uji Realibilitas	43
6. Teknik Pengumpulan Data	44
7. Teknik Analisis Data	45

BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

1. TRANS JOGJA

a. Gambaran Umum Trans Jogja	49
b. Jaringan Trayek dan Halte Trans Jogja	51
c. Petugas Trans Jogja	53
d. Visi dan Misi Objek Penelitian	54
e. Identitas Trans Jogja	55

2. Bis Mania Community (BMC) Yogyakarta

a. Gambaran umum BMC Yogyakarta	57
b. Visi dan Misi Objek Penelitian	58
c. Anggota BMC Yogyakarta	59
d. Identitas BMC Yogyakarta	60
e. Kegiatan yang dilakukan oleh BMC Yogyakarta	61

BAB III PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	68
1. Data Responden	68
2. Citra Dilihat Melalui Dimensi Visi	70
3. Citra Dilihat Melalui Dimensi Nama dan Logo	75
4. Citra Dilihat dari Dimensi Perilaku Karyawan	80
5. Rata-Rata Jawaban Responden	102
6. Pembagian Kelas / Interval Citra Trans Jogja	104
7. Uji Beda Citra Trans Jogja di Mata BMC Yogyakarta	106
a. Uji Beda Citra Trans Jogja dari Faktor Jenis kelamin	106
b. Uji Beda Citra Trans Jogja dari Faktor Tingkat Pendidikan	107

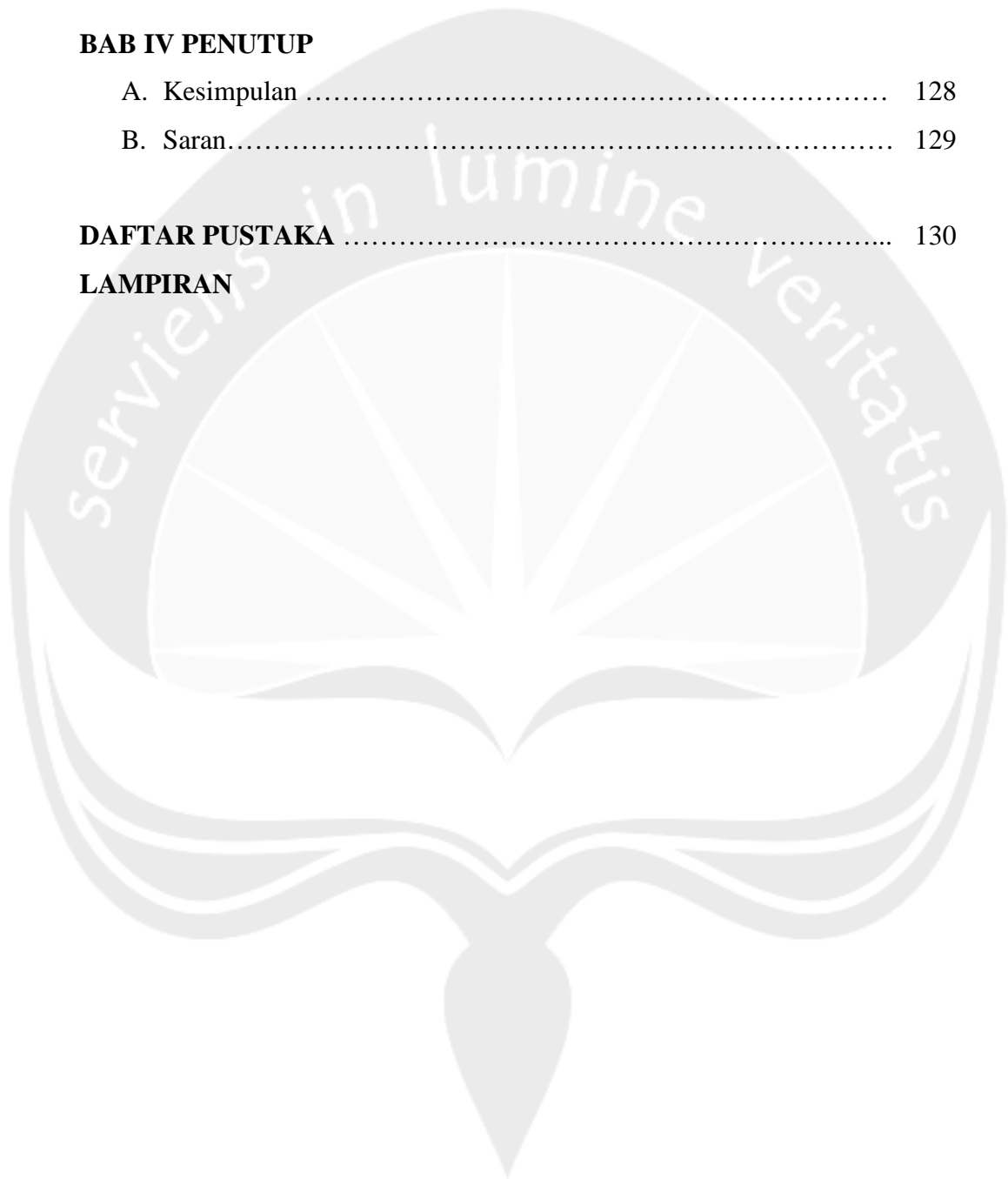
c. Uji Beda Citra Trans Jogja dari Faktor Status Sosial	108
B. Analisis Hasil Penelitian	110

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	128
B. Saran.....	129

DAFTAR PUSTAKA	130
-----------------------------	------------

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1	Hubungan antara Identitas Perusahaan dengan Citra	16
GAMBAR 1.2	Identitas Trans Jogja	26
GAMBAR 2.1	Jaringan Trayek dan Halte Trans Jogja	51
GAMBAR 2.2	Identitas Trans Jogja	55
GAMBAR 2.3	Identitas Bis Mania Community (BMC)	59
GAMBAR 2.4	Kunjungan ke karoseri dan industri pendukung	62
GAMBAR 2.5	Kunjungan ke karoseri dan industri pendukung	63
GAMBAR 2.6	Kunjungan ke Perusahaan Otobis (PO)	64
GAMBAR 2.7	Kegiatan Ilmiah	65
GAMBAR 2.8	Kegiatan Kemanusiaan	66
GAMBAR 2.9	Kegiatan Sosial	67

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1	Tipe Organisasi	18
TABEL 1.2	Definisi Operasional	30
TABEL 1.3	Hasil Uji Validitas Visi	40
TABEL 1.4	Hasil Uji Validitas Nama dan Logo	41
TABEL 1.5	Hasil Uji Validitas Perilaku Karyawan (Petugas Locket)...	41
TABEL 1.6	Hasil Uji Validitas Perilaku Karyawan (Kondektur)	42
TABEL 1.7	Hasil Uji Validitas Perilaku Karyawan (Supir)	42
TABEL 1.8	Hasil Uji Validitas Perilaku Karyawan (<i>Customer Service</i>)	43
TABEL 1.9	Hasil Uji Realibilitas	44
TABEL 3.1	Data Responden Jenis Kelamin	68
TABEL 3.2	Data Responden Tingkat Pendidikan	69
TABEL 3.3	Data Responden Status Sosial	69
TABEL 3.4	Trans Jogja dapat memenuhi harapan pelanggan	70
TABEL 3.5	Trans Jogja merupakan alat transportasi yang tepat waktu	70
TABEL 3.6	Trans Jogja terjaga kualitasnya	71
TABEL 3.7	Trans Jogja merupakan alat transportasi yang nyaman	71
TABEL 3.8	Tercipta suasana yang aman ketika berada di Trans Jogja	72
TABEL 3.9	Trans Jogja merupakan transportasi umum yang terjangkau	73
TABEL 3.10	Pengkategorian Citra Dimensi Visi	74
TABEL 3.11	Citra Trans Jogja melalui Dimensi Visi	74
TABEL 3.12	Nama Trans Jogja mudah dikenali	75
TABEL 3.13	Nama Trans Jogja mudah untuk diingat	75
TABEL 3.14	Nama Trans Jogja menjadi <i>Top of mind</i> bagi masyarakat untuk memilih transportasi	76
TABEL 3.15	Logo Trans Jogja mudah dikenali	77
TABEL 3.16	Logo Trans Jogja mudah untuk diingat	77
TABEL 3.17	Pengkategorian Citra Dimensi Nama dan Logo	79
TABEL 3.18	Citra Trans Jogja melalui Dimensi Nama dan Logo	79

TABEL 3.19	Petugas Locket Tiket TJ Bersikap Ramah Kepada Penumpang	80
TABEL 3.20	Petugas Locket Tiket TJ Bersikap Sopan Kepada Penumpang	80
TABEL 3.21	Petugas Locket Tiket TJ Memberikan Pelayanan dengan Tepat	81
TABEL 3.22	Petugas loket pembelian tiket TJ dapat mengerti apa yang dibutuhkan pelanggan	82
TABEL 3.23	Petugas loket pembelian tiket TJ mau mengakui ketika melakukan kesalahan	82
TABEL 3.24	Petugas loket pembelian tiket TJ bertanggung jawab atas kesalahan pelayanan	83
TABEL 3.25	Kondektur TJ menguasai pekerjaan dengan baik	84
TABEL 3.26	Kondektur TJ bertanggung jawab pada pekerjaan	84
TABEL 3.27	Kondektur TJ bersikap ramah kepada penumpang	85
TABEL 3.28	Kondektur TJ bersikap sopan kepada penumpang	86
TABEL 3.29	Kondektur TJ berpenampilan rapi saat melayani Penumpang	86
TABEL 3.30	Kondektur TJ berpenampilan sopan saat melayani Penumpang	87
TABEL 3.31	Kondektur TJ menjaga ketertiban penumpang dengan baik	87
TABEL 3.32	Kondektur TJ memberikan petunjuk kepada penumpang dengan baik apabila ada pertanyaan	88
TABEL 3.33	Kondektur TJ tanggap ketika menghadapi situasi darurat akibat kesalahan teknis	89
TABEL 3.34	Supir TJ menguasai pekerjaan dengan baik	89
TABEL 3.35	Supir TJ bertanggung jawab pada pekerjaan	90
TABEL 3.36	Supir TJ bersikap ramah kepada penumpang	91
TABEL 3.37	Supir TJ bersikap sopan kepada penumpang	91
TABEL 3.38	Supir TJ berpenampilan rapi saat bekerja	92

TABEL 3.39	Supir TJ berpenampilan sopan saat bekerja	92
TABEL 3.40	Supir TJ memberikan kenyamanan pada penumpang ketika berkendara	93
TABEL 3.41	Supir TJ tidak ugal-ugalan ketika berkendara	94
TABEL 3.42	Supir TJ memberikan rasa aman ketika berkendara	94
TABEL 3.43	CS menguasai pekerjaan dengan baik	95
TABEL 3.44	CS bersikap ramah kepada pelanggan	95
TABEL 3.45	CS bersikap sopan kepada pelanggan	96
TABEL 3.46	CS berpenampilan rapi saat melayani pelanggan	97
TABEL 3.47	CS berpenampilan sopan saat melayani pelanggan	97
TABEL 3.48	CS tanggap dalam menangani keluhan pelanggan	98
TABEL 3.49	CS tanggap dalam menanggapi keluhan pelanggan	99
TABEL 3.50	CS tanggap kepada pelanggan yang membutuhkan informasi	99
TABEL 3.51	CS dapat memberikan jawaban kepada pelanggan dengan baik	100
TABEL 3.52	Pengkategorian Citra Dimensi Perilaku Karyawan	101
TABEL 3.53	Citra Trans Jogja melalui Dimensi Perilaku Karyawan ...	101
TABEL 3.54	Rata-Rata Jawaban Responden	102
TABEL 3.55	Pengkategorian Jawaban Responden	103
TABEL 3.56	Pengkategorian Citra Trans Jogja	105
TABEL 3.57	Citra Trans Jogja di Mata BMC Yogyakarta	105
TABEL 3.58	Uji Beda Citra dari Sisi Jenis Kelamin	106
TABEL 3.59	Uji Beda Citra dari Sisi Tingkat Pendidikan	107
TABEL 3.60	Uji beda masing-masing tingkat Pendidikan	108
TABEL 3.61	Uji Beda Citra dari Sisi Status Sosial	108
TABEL 3.62	Uji Beda Citra masing-masing Status Sosial	109

DAFTAR BAGAN

BAGAN 1.1	Kerangka Konsep Penelitian	23
-----------	----------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Kuisisioner
LAMPIRAN 2	Surat Ijin Penelitian Sekretaris Daerah PEMDA DIY
LAMPIRAN 3	Profil Trans Jogja
LAMPIRAN 4	Uji Validitas
LAMPIRAN 5	Uji Realibilitas
LAMPIRAN 6	Distribusi Frekuensi Jenis kelamin
LAMPIRAN 7	Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan
LAMPIRAN 8	Distribusi Frekuensi Status Sosial
LAMPIRAN 9	Distriusi Frekuensi Jawaban Responden
LAMPIRAN 10	Rata – Rata Jawaban Responden
LAMPIRAN 11	Uji Beda Jenis kelamin
LAMPIRAN 12	Uji Beda Tingkat Pendidikan
LAMPIRAN 13	Uji Beda Status Sosial